



# TURIZAM PRISTUPAČAN SVIMA BONTON



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo  
turizma i sporta

# TURIZAM PRISTUPAČAN SVIMA

## TKO JE GOST ?

- ❖ gost je smisao ugostiteljstva i turizma
- ❖ razvoj održivog turizma zasniva se na potrebama i željama gostiju, koje se sve brže mijenjaju uvjetovane rastom i razvojem tehnologije i industrije.
- ❖ ono što je stalno u ovom živom procesu jest - GOST

oko kojega i zbog kojega se sve pokreće.





# TURIZAM PRISTUPAČAN SVIMA

## ŠTO GOST OČEKUJE ?

- ❖ osjećaj za pružanje usluga
  - ❖ fleksibilnost
    - ❖ otvorenost prema drugim kulturama
      - ❖ multikulturalno poznavanje
        - ❖ spremnost za učenje
          - ❖ **spособnost komunikacije**



# TURIZAM PRISTUPAČAN SVIMA

## SPOSOBNOST KOMUNIKACIJE

- ❖ komunikacija sa stranim gostima –  
učimo strane jezike
- ❖ komunikacija s gostima iz drugih kultura –  
pripremamo se
- ❖ komunikacija s osobama s invaliditetom –  
najčešće smo zbunjeni i griješimo



# TURIZAM PRISTUPAČAN SVIMA

## BRIGA O GOSTU S INVALIDITETOM

- ❖ zahtjeva **dodatna znanja** koja možemo usvojiti
- ❖ **dodana vrijednost** svakom turističkom djelatniku, objektu, destinaciji i podiže vrijednost usluge
- ❖ utječe na **povećanje potražnje** – brzo se „pročuje”
- ❖ utječe na **pozitivan dojam gosta**, njegove pratnje, ali i drugih gostiju



## TURIZAM PRISTUPAČAN SVIMA

### KAKO USVOJITI POTREBNE VJEŠTINE ?

- ❖ projekti udruga – radionice (turistički vodiči, konobari)
- ❖ projekti škola – priručnik
- ❖ nadamo se u skoroj budućnosti – dostupno svima



# TURIZAM PRISTUPAČAN SVIMA PROJEKT ŠKOLA

Program „Promocija i jačanje kompetencija strukovnih zanimanja za turizam“

- ✓ „Briga o gostu s posebnim potrebama,, -Srednja škola Centar za odgoj i obrazovanje Zagreb/  
Centar za odgoj i obrazovanje Vinko Bek, Zagreb/ Centar za odgoj i obrazovanje Slava Raškaj,  
Zagreb / Elektrotehnička škola, Zagreb - priručnik *Briga o gostu s invaliditetom* -tiskan u 500  
primjeraka i objavljen na web stranici kao otvoreni obrazovni sadržaj.

- [Postupci podrške gostu s oštećenjem sluha](#)
- [Postupci podrške gostu s intelektualnim teškoćama](#)
- [Postupci podrške gostu s poremećajem iz spektra autizma](#)
- [Postupci podrške gostu s tjelesnim invaliditetom](#)



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo  
turizma i sporta





## TURIZAM PRISTUPAČAN SVIMA PRIMJERI DOBRE PRAKSE

- ✓ „Turizam dostupan svima -**Udruga turističkih vodiča "Mihovil" Šibenik, partner Udruga osoba s invaliditetom "Sveti Bartolomej"** - edukacija turističkih vodiča u polju dostupnog turizma i boljeg razumijevanja različitih tipova invaliditeta s ciljem lakše komunikacije s osobama s invaliditetom; izrada taktilnih ploča od pleksiglasa.



# TURIZAM PRISTUPAČAN SVIMA

## PRIMJERI DOBRE PRAKSE

Razvoj OCD-a kroz pristupačne oblike turizma - **Društvo turističkih vodiča Pule, partner Udruga slijepih Istarske županije** - jačanje kompetencija turističkih vodiča u području inkluzivnog turizma i umrežavanju različitih organizacija civilnog društva.



# TURIZAM PRISTUPAČAN SVIMA

## Pozivamo vas:

- ❖ uvrstite ovakvu radionicu u plan rada za sljedeću godinu
- ❖ uključite što više svojih djelatnika koji dolaze u kontakt s gostima
- ❖ obratite se udrugama osoba s invaliditetom – oni su najkompetentniji
- ❖ obratite se Ministarstvu turizma i sporta – povezat ćemo vas



# TURIZAM PRISTUPAČAN SVIMA

Zahvaljujem na pozornosti!

Sanja Bareza

Split, 18. listopad 2022.